

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. (Supriyatna, 2015)

Hallo Palembang adalah *Website* yang dikembangkan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kota Palembang. Adapun layanan yang diberikan oleh Hallo Palembang mulai dari daftar acara, lapor warga, cek tagihan, peta lokasi, SIM Online, info lowongan kerja, lacar armada Transmusi dan layanan lainnya yang dapat mengakomodir pelayanan terhadap masyarakat Kota Palembang.

Permasalahan yang terjadi adalah apakah pengguna merasa puas dengan adanya *Website* layanan yang dibangun oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ini terhadap kegiatan masyarakat, untuk itu diperlukan alat ukur terhadap kepuasan penggunaan suatu website guna mengetahui apakah website ini layak dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau masih diperlukan update guna untuk meningkatkan efisien dan integritas pemerintah Kota Palembang di mata Masyarakat umum. Tujuan dari penelitian ini juga ingin mengetahui minat dan perilaku masyarakat serta pengaruhnya terhadap layanan dari website Hallo Palembang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Guna mendukung Dalam penelitian ini serta mengetahui tingkat layanan dari Website Hallo Palembang dapat diukur dengan salah satu pendekatan

teori yang menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi, dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). UTAUT 2 merupakan pengembangan dari model UTAUT yang dilakukan oleh Venkatesh dkk. (2012). Tujuan adanya UTAUT 2 yakni untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen. (Sutanto, Ghozali and Handayani, 2018) UTAUT 2 mempunyai variabel-variabel dalam menentukan tingkat adopsi teknologi yaitu, *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Trust, Behaviour Intention* dan *Adoption*.

Dari uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul penelitian “Analisa Pengguna *Website* Hallo Palembang Menggunakan Metode UTAUT2 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang”. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui variabel yang berpengaruh dalam model penelitian yang diusulkan agar mendapatkan hasil evaluasi untuk mendukung *website* Hallo Palembang yang lebih baik Hallo Palembang.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah, bagaimana menganalisa perilaku pengguna *Website* Hallo Palembang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

1.3 Batasan Masalah.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis menentukan batasan masalah, bagaimana menganalisa perilaku pengguna *Website* Hallo Palembang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

1.4 Tujuan dan Manfaat.

1.4.1 Tujuan Penelitian.

Penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk menghasilkan menganalisa perilaku pengguna *Website* Hallo Palembang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of*

Technology 2 (UTAUT2), adalah untuk menganalisa perilaku pengguna Website Hallo Palembang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).

1.4.2 Manfaat Penelitian.

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut:

1. Praktis.

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan lebih memahami teori yang terkait pada penelitian ini dan sebagai masukan bagi pihak pengembang website untuk meningkatkan layanannya.

2. Teoritis.

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mendukung teori-teori yang sudah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti dan penelitian ini sebagai referensi dan bahan acuan penelitian di masa yang akan datang berkaitan dengan niat perilaku masyarakat dalam menggunakan website Hallo Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian.

1.5.1 Lokasi dan waktu penelitian.

Penelitian ini dimulai dari bulan Februari sampai April 2023. Sedangkan untuk pengambilan data, penulis datang langsung ke lokasi penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang beralamat di Jl. Nyoman Ratu No.1271, Sungai Pangeran, Palembang, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113.

1.5.2 Alat dan Bahan.

1.5.2.1 Alat.

1. **Perangkat Lunak (Software).**

Berikut perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Windows 10 sebagai Operating System
2. SPSS
3. Kuesioner

2 Perangkat Keras (*Hardware*).

Berikut perangkat keras yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Laptop Toshiba Core i3
2. Printer

1.5.2.2 Bahan.

Bahan-bahan yang akan di gunakan selama melakukan penelitian ini yaitu:

1. Data-data kepuasan pengguna website Hallo Palembang
2. Jurnal dari penelitian terdahulu.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data antara lain adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian. Cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut adalah:
 - a. Observasi.

Observasi merupakan cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.
 - b. Wawancara.

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Kominfo Kota Palembang.
2. Data sekunder, yaitu data yang didapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian.
 - a. Dokumentasi.

Peneliti melakukan penelitian menggunakan data bukti atau laporan dalam arsip (Dokumen yang dipublikasikan atau tidak dipublikasi).

- b. Data yang didapat dan digunakan berupa pengetahuan yang didapat dari bahan-bahan kuliah, browsing internet atau buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.5.4. Metode Analisis Kepuasan Pengguna.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah *theory of reasoned action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivational model (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)*, dan *social cognitive theory (SCT)*. UTAUT2 terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna. (Prasetyo, 2017)

Terdapat tujuh konstruk yang tampak menjadi determinan langsung yang signifikan terhadap behavioral intention atau use behavior dalam satu atau lebih di masing-masing model. Konstruk-konstruk tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*. Selain itu terdapat, empat konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Disamping itu terdapat pula empat moderator antara lain *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada *behavioral intention* dan *use behavior*. (Novianti, 2019).

1.6 Sistematika Penulisan.

BAB I PENDAHULUAN.

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI.

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN.

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UTAUT 2, kemudian analisa dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.

Bab ini berisikan hasil yang didapat dari tahap pengembangan *system* penelitian, perancangan tabel, perancangan sistem dan pembahasan.

BAB V PENUTUP.

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

